Problém s preskripciou

Zverejnené: 23. apríla 2021 | Autor: PharmDr. Tomáš Srnka



Pacientovi chýbajú recepty. Čo s tým môže spraviť farmaceut?

Určite ste sa už stretli s problémom, kedy pacient príde do lekárne vyzdvihnúť si lieky a po natypovaní rodného čísla zistíte, že nemá vystavené žiadne preskripčné záznamy. Situácia je nepríjemná pre obe strany. Pacient má obavy, že nedostane lieky a musí opäť prísť do lekárne alebo volať lekárovi. Lekárnik má zasa obavy o lojalitu pacienta, ak danú situáciu pacient vyhodnotí ako neschopnosť lekárnika načítať preskripčné záznamy.

Možné príčiny chýbajúcich ereceptov sú:

1. pacient zavolá lekárovi pred lekárňou a o pár sekúnd sa dožaduje liekov v lekárni
2. pacient nahlási lekárovi predpis liekov alebo pomôcok, avšak neodkomunikujú si medzi sebou napr. neplatné preskripčné obmedzenie a lekár jednoducho nevystaví erecepty
3. pacient má vystavený opakovaný eRecept a príde ešte pred vygenerovaním opakovaného ereceptu

4. platnosť ereceptov jednoducho skončila

Čo môže urobiť farmaceut pre pacienta?

V prvom rade odporúčam jasnú komunikáciu vzniknutého problému – zistiť čo si dal pacient predpísať a kedy. V rámci komunikácie sa vždy snažíme pacientom vysvetliť fungovanie systému ezdravie, ale často objasníme aj prácu lekára:

1. Lekári majú väčšinou vyhradený čas na predpis nahlásených liekov, resp. ak majú práve pacientov, tak tieto požiadavky vybavia po vybavení pacientov v ambulancii. Odporučíme pacientovi prísť neskôr alebo si vyžiadame telefónne číslo a keď sú erecepty predpísané, kontaktujeme ho. Taktiež sa snažíme vysvetliť, aby si lieky dal predpísať v predstihu, a nie v deň , kedy mu došli.
2. Informácia o generovaní opakovaných ereceptov sa zobrazuje v informačnom systéme. Ak má však pacient vystavený opakovaný erecept, dátum generovania mu hneď píšeme pri výdaji na najväčšiu krabičku.
3. V prípade vymazania ereceptov po ich platnosti pacientom vysvetlíme platnosť ereceptov.

Pacientom väčšinou nevybavujeme vystavenie ereceptov u lekára, nakoľko s tým nemáme dobrú skúsenosť. Pacienti si na tento komfort ľahko zvyknú a po čase to berú ako samozrejmosť, čím si však sami sťažujeme našu prácu. Taktiež lekári reagujú rozporuplne, ak voláme kvôli liekom pre pacientov my.

Samozrejme, aj u nás sú u niektorých pacientov výnimky závisiace od vzťahu lekárnik – pacient, prípadne ak sa vyskytne chyba pri preskripcii. V našej lekárni sústreďujeme našu prácu na dispenzáciu, prípravu IPL, písanie článkov, riešenie problémov pri preskripcii, vzdelávanie sa a nerobíme pacientom komunikačný kanál k lekárovi – na to môžu využiť mail, telefón, komunikačné rozhrania lekárskych SW. Každá lekáreň a jej personál si však musí nastaviť únosnú pracovnú záťaž a ponúknuť svojim pacientom tomu zodpovedajúce služby

PharmDr. Tomáš Srnka, Lekáreň Lieky24, Brezno